

ARBRE DE NOEL 2015

I - AU MOMENT DE VOTRE COMMANDE

• Quand puis-je commander les jouets de mes enfants ?

Vous travaillez à l'AP-HP, ou à la Ville de Paris ou, dans un établissement ayant passé une convention avec l'Agospap, vous pourrez commander en ligne (sous certaines conditions) les jouets de vos enfants, **du 25 avril au 31 mai minuit**.

• Comment faire pour recevoir un Accusé / Réception de commande ?

Pour recevoir le récapitulatif de votre commande, veuillez avant toute commande saisir votre adresse mail à l'endroit indiqué sur la page des commandes en ligne.

• Je suis ouvrant droit de l'Agospap et je n'arrive pas à passer ma commande de Noël, comment puis-je faire ?

Vous pouvez à tout moment télécharger le mode d'emploi de la commande en ligne. En cas de difficultés, vous pouvez également vous rapprocher de votre référent Agospap (UGD, gestionnaire, correspondant des activités sociales…)

• Je n'arrive pas à m'identifier

Vous devez tout d'abord choisir votre administration dans le menu déroulant. Attention, si vous travaillez pour le Département, il faut sélectionner "Département de Paris" et non "Ville de Paris".
Ensuite vous devez renseigner votre SOI / Matricule qui se trouve sur votre bulletin de paie et enfin votre date de naissance à 6 chiffres comme mot de passe (jjmmaa : ex 230565 pour le 23 mai 1965), sans espace ni tiret.
Si le problème persiste, rapprochez-vous de votre UGD, gestionnaire, correspondant des activités sociales afin de vérifier vos droits, votre appartenance au fichier des ouvrants droit de l'AGOSPAP et la présence de vos enfants dans ce fichier.

• Lorsque je me connecte pour commander en ligne, le message "Problème de statut" s'affiche, que faire ?

Vérifiez que vous avez bien saisi les 3 éléments nécessaires à votre identification : votre administration, votre matricule (n° SOI, n° APH ….) et votre mot de passe (correspondant à votre date de naissance) sous la forme jjmmaa sans espace, sans tiret.
Si le problème persiste, rapprochez-vous de votre référent Agospap (gestionnaire, UGD ou CAS) afin de vérifier vos droits, votre appartenance au fichier des ouvrants droit de l'Agospap et la présence de vos enfants. Tout changement (statut, nouvelle naissance, changement d'adresse….) nécessite l'intervention de votre administration. Un délai d'un mois peut être nécessaire avant de pouvoir procéder à la commande en ligne des jouets

• Je n'arrive pas à m'identifier alors que mon gestionnaire a fait le nécessaire

La mise à jour de vos données personnelles sur le fichier du personnel est effectuée par votre gestionnaire. Ensuite les services de l'AGOSPAP intègrent les modifications une fois par mois, moment à partir duquel vous aurez accès à la commande en ligne.
Il y a donc toujours un délai entre le moment où vous signalez à votre gestionnaire les changements de votre situation et le moment à partir duquel vous pourrez passer commande.

• Lorsque je me connecte pour commander en ligne, le site me reconnait, mais je reviens sans arrêt à la page de demande d'identification, que faire ?
Dans ce cas, il s'agit d'un problème de navigateur. En effet, il vaut mieux se connecter par l'intermédiaire de Mozilla Firefox ou CHROME (se téléchargent gratuitement et légalement sur internet) et non Internet Explorer ou SAFARI. Sinon, déconnectez-vous complètement du site Agospap, effacez votre historique et recommencez la procédure du début.

• Je ne peux pas réserver de jouet pour mon enfant car il n'apparaît pas dans la liste de mes ayants droit.
Si c'est un nouveau-né, vérifiez que vous avez bien donné l'acte de naissance à votre gestionnaire, UGD ou CAS. Rapprochez-vous de ce dernier afin qu'il ajoute votre enfant dans le fichier.
La mise à jour de vos données personnelles est réalisée par ce dernier. Ensuite les services de l'Agospap intègrent les modifications une fois par mois, moment à partir duquel vous aurez accès à la commande en ligne.

• Mon conjoint travaille également à la Ville/Département de Paris, à l'AP-HP ou dans un établissement ayant passé une convention avec l'Agospap (CAS-VP, ASPP, Eaux de Paris, etc), pouvons-nous commander chacun un jouet pour notre enfant ?
Non, un seul des parents peut passer commande. La commande peut être faite indifféremment par un des membres du couple. Ensuite, un blocage informatique est prévu lors d'une deuxième demande pour un même enfant.

• Je suis agent de la Ville ou du Département et lors de ma commande, je n'ai pas la possibilité de choisir un lieu de livraison et le site rejette ma commande, que faire ?
Dans ce cas, il faut envoyer un mail à l'Agospap, rubrique NOUS CONTACTER (Arbre de Noël). Le service contactera alors votre administration et reviendra vers vous par retour de mail.

• Je suis interne à l'AP / HP, comment puis-je récupérer mon jouet ?
Vous n'avez pas à commander de jouets pour vos enfants. Un chèque cadeau vous sera adressé à domicile (sous réserve des bonnes informations transmises) pour chacun de vos enfants en âge de bénéficier de la prestation.

• Je suis assistant(e) familial(e) à la Ville/Département de Paris, comment puis-je récupérer mon jouet ?
Vous n'avez pas à commander de jouets pour vos enfants. Un chèque cadeau vous sera adressé à votre domicile (sous réserve des bonnes informations transmises) pour chacun de vos enfants en âge de bénéficier de la prestation.

• Puis-je visualiser l'historique de ma commande ?
Vous pouvez à tout moment consulter l'état de vos commandes sur la page Arbre de Noël/ Commande Jouets /Suivi de commande. A cette occasion, vous pouvez vérifier que la commande s'est bien passée : un numéro de dossier par jouet commandé, en cliquant sur ce numéro de dossier, vous pourrez vérifier le jouet choisi ainsi que le lieu de livraison (pour certaines administrations). En cas de problème, n'hésitez pas à contacter votre référent Agospap.

• Je suis en congé parental toute l'année, comment se passe ma commande de jouets ?
Vous n'avez pas à commander de jouets pour vos enfants. Un chèque-cadeau vous sera adressé fin novembre, à domicile pour chacun de vos enfants en âge de bénéficier à la prestation. Veillez à vérifier l'exactitude de vos coordonnées auprès de votre gestionnaire ou de votre CAS.

• Je suis en congé parental, mais je reprends mon activité avant la fin des commandes, comment cela se passe- t-il ?
Tout agent en congé parental lors de la 1ère session de mai et reprenant son activité pendant la 2ème période de commande DOIT commander en ligne.

• Je suis en congé longue maladie ou congé longue durée, comment se passe ma commande de jouets ?
Vous devez commander en ligne les jouets de vos enfants. En cas de difficultés, rapprochez-vous de votre gestionnaire ou de votre CAS. Les articles seront livrés sur votre lieu de travail.

• Je suis retraité(e) de la Ville de Paris ou du Département, comment se passe ma commande de jouets ?
Vous n'avez pas à commander de jouets en ligne pour vos enfants.
Pour adhérer à l'Agospap, vous devez compléter le formulaire d'adhésion et l'adresser au service juridique : Agospap – service juridique – Formulaire d'adhésion retraité – 15 rue de la Bûcherie 75005 Paris. Cette adhésion doit se faire au cours du 1er semestre de l'année en cours. Une fois votre adhésion à l'Agospap effectuée, vous recevrez un chèque-cadeau à domicile fin novembre pour chacun de vos enfants en âge de bénéficier de la prestation.

• Je suis retraité(e) de l'AP-HP, comment se passe ma commande de jouets ?
Si vous êtes en retraite depuis moins de 6 mois, vous n'avez pas à commander de jouets pour vos enfants. Un chèque-cadeau vous sera adressé fin novembre à domicile pour chacun de vos enfants en âge de bénéficier de la prestation.

• La naissance de mon enfant est prévue au mois d'août, comment se passe ma commande de jouets ?
Vous n'avez pas à commander de jouets en ligne pour votre enfant. Par contre, vous devez dès que possible adresser l'acte de naissance à votre gestionnaire qui fera directement la demande auprès du service Arbre de Noël (Attention : fin octobre, dernier délai). Vous recevrez alors un chèque- cadeau à domicile.

• La naissance de mon enfant est prévue APRES le mois d'août, comment se passe ma commande de jouets ?
Vous ne pouvez pas commander de jouets pour votre enfant. Les bénéficiaires à l'Arbre de Noël 2015 sont les enfants nés entre le 1er janvier 2003 et le 31 août 2015.

• Puis-je choisir un jouet dans une autre tranche d'âge que celle de mon enfant ?
Non, chaque commande correspond à la tranche d'âge exacte de votre enfant.

• Quand sera livré mon jouet ?
Prenez contact fin octobre début novembre avec votre UGD / CAS / Référent afin qu'il / elle vous indique les dates ou périodes choisies pour votre lieu de livraison.

• J'ai laissé passer la période de commande, que puis-je avoir en compensation ?
La période de commande s'étale sur 5 mois. Au-delà de cette date, les commandes ne seront plus possibles et aucun jouet ni chèque - cadeau ne pourra vous être attribué.

II - APRES VOTRE COMMANDE

• Je ne me souviens plus du jouet que j'ai commandé pour mon enfant, puis-je avoir accès à cette information ? Comment savoir si j'ai bien commandé un jouet par enfant ?
Vous pouvez à tout moment consulter l'état de votre commande sur www.agospap.com page Arbre de Noël/ Commande Jouets. Vous pouvez alors vérifier que la commande s'est bien déroulée : un numéro de dossier par jouet commandé doit apparaître (si vous avez plusieurs enfants). Si tel n'est pas le cas, c'est que toutes les commandes n'ont pas été validées, il vous faut donc recommencer l'opération.
Vous pouvez également vérifier le jouet choisi et le lieu de livraison.

• Je me suis trompé(e) dans ma commande, puis-je la modifier ?
Vous pouvez modifier votre commande jusqu'au 31 mai 2015 sur www.agospap.com page Arbre de Noël/ Commande Jouets. Passé cette date, aucune modification n'est possible.

• J'ai changé d'affectation depuis ma commande, puis-je recevoir le jouet sur mon nouveau lieu d'affectation ?
Si vous avez changé d'affectation entre votre commande et la livraison, vous devrez retirer votre jouet sur le point de livraison que vous aviez au moment de votre commande. Votre jouet ne sera pas livré sur votre nouveau lieu d'affectation.

• Je ne me souviens plus du lieu de livraison de ma commande, puis-je avoir accès à cette information ?
Vous pouvez à tout moment consulter le lieu de livraison de votre commande sur www.agospap.com page Arbre de Noël/ Commande Jouets/ Suivi de commandes.

• J'ai laissé passer la période de distribution et n'ai pas retiré mon jouet, comment faire ?
Merci de prendre contact avec votre référent Agospap (UGD ou Chargé des activités sociales au sein de votre établissement) afin de vous tenir informé d'une éventuelle nouvelle période de distribution.
Cependant, dans ce cas, il est souvent trop tard pour pouvoir récupérer votre article.

• Mon jouet est défectueux, que dois-je faire ?

- Vous êtes de la Ville de Paris, du Département où d'un Etablissement Conventionné :

Les jouets défectueux **remis avec leur emballage d'origine** pourront être échangés, uniquement par l'intermédiaire des services de gestion, si ces derniers sont ramenés entre le 28 décembre 2015 et **au plus tard le 15 janvier 2016 à l'Agospap**.

- Vous êtes de l'AP / HP :

Idem, si les jouets sont ramenés entre le 28 décembre 2015 et au **plus tard le 15 janvier 2016** **<u>dans votre Hôpital</u>**.

L'échange interviendra après le remplacement de l'article par le fournisseur (mars/avril) : les services seront alors contactés par l'AGOSPAP.

Un seul et unique échange sera effectué par le fournisseur

SPECTACLE

• Quel spectacle de fin d'année est proposé par l'Agospap ?
En 2015, l'Agospap propose le spectacle « Le petit Dragon » du Cirque Phénix.

• Un accueil est-il prévu pour les personnes handicapées lors du spectacle ?
Oui, vous pouvez en faire la demande à tout moment auprès du service Arbre de Noël.

• Bourse d'échanges des billets ? Comment faire pour échanger les billets qui m'ont été attribué (e) ?
Il est indiqué dans la lettre que les échanges sont possibles entre collègues, les administrations mettent également en place une bourse d'échanges sur leurs sites Intranet.

• Vente de billets supplémentaires ? Mon conjoint, ma conjointe ou mon enfant trop « âgé» ou trop « jeune » souhaite m'accompagner. Pourquoi ne puis-je pas acheter d'autres billets ?
Les séances sont privatisées pour l'Arbre de Noël de l'Agospap, tous les billets sont distribués et aucune vente n'est possible.

• Je n'ai pas reçu mes billets ? Pourquoi ? Adresse erronée ? Mes droits sont-ils ouverts ? Mon statut ouvre-t-il le droit ? Ai-je bien déclaré mes enfants ?
Veillez à vérifier l'exactitude de vos coordonnées auprès de votre gestionnaire ou de votre CAS.